

**Personalvertretung und
Personalcomputer**

Eine Vorstudie zu einem
Qualifizierungskonzept

(Bungard, W. und Jöns, I.)

F O R S C H U N G S B E R I C H T E

AUS DEM

OTTO - SELZ - INSTITUT

FÜR

PSYCHOLOGIE UND ERZIEHUNGSWISSENSCHAFT

DER

UNIVERSITÄT MANNHEIM (WH)

Personalvertretung und Personalcomputer

Eine Vorstudie zu einem
Qualifizierungskonzept

(Bungard, W. und Jöns, I.)

Forschungsbericht Nr. 19

1988

1. Die Bedeutung der ...

2. Die Bedeutung der ...

3. Die Bedeutung der ...

ISSN 0931-1394

Personalvertretung und Personalcomputer

Eine Vorstudie zu einem Qualifizierungskonzept

Bungard, W. und Jöns, I.

Gliederung

1. Einleitende Bemerkungen
2. Einführung von Personalcomputern in der öffentlichen Verwaltung
 - 2.1 Personalcomputer als Rationalisierungstechnik
 - 2.2 Rationalisierung in der öffentlichen Verwaltung
 - 2.3 Beteiligung und Personalvertretung im Einführungsprozeß
3. Qualifizierungsbedarf der Personalvertreter
 - 3.1 Fragestellung der Vorstudie
 - 3.2 Durchführung der Erhebung
 - 3.3 Darstellung der Ergebnisse
 - 3.4 Zusammenfassende Diskussion
4. Anforderungen an ein Qualifizierungskonzept

Literaturhinweise

Anhang

1. Einleitende Bemerkungen

Mit den Entwicklungen auf dem Gebiet der Mikroelektronik und der rasanten Verbreitung moderner Informations- und Kommunikationstechniken seit Ende der 70er Jahre setzte eine qualitativ neuartige Automatisierungsphase im Produktions- und Verwaltungsbereich ein (zu technisch-organisatorischen Veränderungen im Büro- und Verwaltungsbereich vgl. ausführlicher Bungard & Jöns 1988).

In der Einführung moderner Technologien wird längst nicht mehr nur in der Privatwirtschaft angesichts des internationalen Wettbewerbsdrucks die Zukunftslösung gesehen. Auch die öffentlichen Verwaltungen stehen aufgrund der Haushaltsdefizite und Kostensteigerungen bei gleichzeitig wachsenden und neuartigen Leistungsanforderungen, man denke nur an den Umweltschutz, unter steigendem Rationalisierungsdruck. Dementsprechend werden neue Techniken hier wie dort primär aus Effizienz- und Wirtschaftlichkeitsgründen eingesetzt. Allerdings, und hierin liegt die qualitativ neuartige Dimension moderner Automatisierungsmöglichkeiten, bestehen erhebliche technisch-organisatorische Gestaltungsspielräume, die auch Humanisierungschancen bieten.

Dadurch wurde die Diskussion um "Arbeit und Technik", um "Rationalisierung und Humanisierung" zwischen den Interessenvertretern der Arbeitgeber auf der einen Seite und der Arbeitnehmer, den Gewerkschaften und Betriebs- bzw. Personalvertretern, auf der anderen Seite neu entfacht, allerdings auch mit neuen Akzenten. Bislang wurden der Technikeinsatz und die organisatorischen und sozialen Folgewirkungen zumeist vor dem Hintergrund der Sachzwang- und Determinismushypothese diskutiert. Nunmehr steht die Frage einer an Effizienz- und Humankriterien orientierten Gestaltung der Arbeitsorganisation beim Einsatz moderner Technologien sowie des Einführungsprozesses im Vordergrund, um negative Auswirkungen zu verringern und mögliche Chancen einer weiteren Humanisierung bei gleichzeitiger Rationalisierung zu nutzen. Die Entscheidung hierüber ist nicht so sehr eine technologische als vielmehr eine verwaltungs- und sozialpolitische, die von der zugrundeliegenden Organisationsphilosophie und damit eng zusammenhängend von den Beteiligungsmöglichkeiten der Beschäftigten und ihrer Interessenvertreter abhängt.

2. Einführung von Personalcomputern in der öffentlichen Verwaltung

2.1 Personalcomputer als Rationalisierungstechnik

Die technisch-organisatorischen Rationalisierungspotentiale im Verwaltungsbereich können am Beispiel des Personalcomputers (PC) als arbeitsplatznahes Basiselement eines organisationsumfassenden Informations- und Kommunikationssystems veranschaulicht werden (vgl. im folgenden Bungard & Jöns 1988).

Mit dem PC als Informationstechnik ist die technische Integration der Daten- und Textverarbeitung dezentral am Büroarbeitsplatz realisierbar, wohingegen bisherige Groß-EDV-Anlagen eine Zentralisierung der Informationsverarbeitung verlangten; insofern eröffnen sich hier organisatorische Gestaltungsspielräume. Die Einsatzmöglichkeiten der PC sind durch die Entwicklung von Anwenderprogrammen für eine Vielzahl von Aufgabenbereichen (z.B. Terminplanung, Kalkulation, Finanzbuchhaltung) im administrativen Büro erheblich gestiegen und erweitert worden. Die erschlossenen Tätigkeitsfelder reichen von Sekretariats- über Fach- bis hin zu Managementaufgaben. Der Trend für die Zukunft liegt hier in der Entwicklung flexibler und integrierter multifunktionaler Computerprogramme (Karcher 1984).

Bisher wurde der PC als arbeitsplatzorientierte Informationstechnik betrachtet. Ihre qualitativ neuartige Dimension erhält die Technisierung der Büroarbeit aber durch die Entwicklungen auf dem Gebiet der Kommunikationstechnologien. Durch den Anschluß an innerbetriebliche und öffentliche Netze wird der PC zur Kommunikationstechnik, die die Informationsabfrage und -weitergabe sowie den Informationsaustausch mit anderen Arbeitsplatz- und Großrechnern ermöglicht. Mit dieser technischen Integration der computerunterstützten Kommunikation in das informationstechnische Arbeitsplatzsystem PC und der Ausweitung integrierter Computerprogramme auf kommunikative Bürofunktionen ist der Übergang zu einer umfassenden computerintegrierten "Kommunikation" in der Zukunft vorgezeichnet.

Mit der Einbindung von PC in Kommunikationsnetze wird gleichzeitig deutlich, daß der PC nicht zwangsläufig eine Dezentralisierung zur Folge hat, sondern lediglich Gestaltungsspielräume für dezentrale und ganzheitliche Aufgabenerfüllung eröffnet.

2.2 Rationalisierung in der öffentlichen Verwaltung

Aufgrund ihres originären Verwaltungsauftrags als Vollzugsorgan der Exekutive beruht ihre Aufgabenerfüllung und Leistungserbringung maßgeblich auf Informationsverarbeitungs- und Kommunikationsprozessen. Von jeher ist die öffentliche Verwaltung daher an der Entwicklung und Nutzung technischer Hilfsmittel der Daten- und Textverarbeitung interessiert und einer ihrer größten Anwender. Die Größe und Struktur der öffentlichen Verwaltung mit ihren Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen bedingt neben dem externen auch einen verwaltungsintern hohen Kommunikationsbedarf und die Überbrückung räumlicher Distanzen. Die Entwicklungen auf dem Gebiet der Nachrichtentechnik und der öffentlichen Netze (s. z.B. das Mannheimer ISDN-Projekt) eröffnen hier enorme Automatisierungsmöglichkeiten.

Die Anwendungsmöglichkeiten moderner Bürotechniken hängen nun zum ersten von dem zuvor beschriebenen technologischen Entwicklungsstand und zum zweiten von der Automatisierbarkeit der Arbeitsabläufe ab. Die Automatisierbarkeit wird vor allem durch die bereits realisierte und weiterhin mögliche Standardisierbarkeit der Verwaltungsprozesse bestimmt. Gerade die öffentliche Verwaltung ist im Vergleich zur Privatwirtschaft aufgrund ihrer gesetzlich und rechtlich festgelegten Aufgaben, Zuständigkeiten und Verfahrensregelungen sowie aufgrund der Vielzahl gleichartiger Vorgänge durch einen höheren Grad der Standardisierung und Formalisierung charakterisierbar. Die Starrheit dieser Verwaltungsstrukturen und -bedingungen ist aber gleichzeitig ein wesentliches Innovationshemmnis, so daß trotz der vergleichsweise großen Rationalisierungspotentiale die Diffusion neuer Technologien bislang als eher zögernd einzustufen ist (Friedrich u.a. 1985). Vor allem, und dies ist im Hinblick auf die Humanisierungschancen hervorzuheben, wird der organisatorische Wandel zumeist nicht vollzogen.

Die inzwischen verstärkt beginnende Einführung von PC wird zumeist ohne größere Reorganisation vollzogen, d.h. sie werden in die bestehenden Strukturen eingepaßt. Dies hat bislang eher zu einer weiteren Taylorisierung der Verwaltungsarbeit mit ihren negativen Folgen für die Beschäftigten als zu einer Humanisierung geführt (vgl. z.B. Alemann & Schatz 1986, Armanski u.a. 1983, Dieckhoff & Roth 1983). Eine zentrale Forderung für eine humane Technikein-

führung ist die Beteiligung der Beschäftigten und der Personalvertreter, deren Rolle beim Einführungsprozeß im folgenden kurz dargestellt werden soll.

2.3 Beteiligung und Personalvertretung im Einführungsprozeß

Die Bedeutung der Beteiligung der Betroffenen und ihrer Personalvertreter an der PC-Einführung ist aus organisationspsychologischer Sicht in vielfältiger Hinsicht hervorzuheben und zu begründen. Hier seien lediglich zwei Hauptaspekte angesprochen.

Erstens sind die Betroffenen als Experten ihrer Arbeitssituation in die Organisationsdiagnose und -gestaltung zur Verbesserung der Arbeitsbedingungen aus ökonomischen und sozialen Gründen miteinzubeziehen. Die theoretische und empirische Begründung liefern Ansätze und Ergebnisse sowohl der Akzeptanzforschung und der Organisationsentwicklung als auch der Arbeitszufriedenheits- und neuerdings der Organisationskulturforschung. Die von den Mitarbeitern in der Arbeitssituation wahrgenommenen Probleme lassen sich ebensowenig "am grünen Tisch" von Organisations- und EDV-Experten ermitteln, wie bedürfnisorientierte Konzepte von ihnen entwickelt und quasi per Dienstanweisung realisiert werden können.

Zweitens ist eine aktive Betroffenenbeteiligung auch aus streß- und kontrolltheoretischer Sicht zu begründen. Inzwischen wird vielfach konstatiert und diskutiert, daß der Streß am Computerarbeitsplatz zugenommen hat. Dieser Streß resultiert vielleicht viel stärker aus den Umständen, wie der Mitarbeiter "über Nacht" zu dieser Tätigkeit gekommen ist, welche Dequalifizierungs- oder Versagensängste er hat usw. (Bungard & Jöns 1988). Die kontrolltheoretische Perspektive der Technikbewertung wurde bereits an anderer Stelle ausführlich diskutiert (Bungard & Schultz-Gambard 1988), so daß hier auf die Bedeutung der Beeinflußbarkeit und Vorhersagbarkeit, der aktiven Kontrolle und subjektiven Kontrollwahrnehmung durch die Beschäftigten für ihr physisches und psychisches Wohlbefinden nicht im einzelnen eingegangen wird.

Für das Thema der Personalvertretung im Einführungsprozeß sind vor allem die Überlegungen zur sekundären Kontrolle von Interesse. Die Betroffenen können nämlich auch daher ein positives Kontrollerlebnis haben, weil sie eine Kontrolle

des Einführungsprozesses durch die Personalvertreter wahrnehmen. Allerdings wurde in bisherigen Untersuchungen zumeist festgestellt, daß der Einfluß und das Engagement der Personalvertreter sowohl aufgrund geringer rechtlicher Mitbestimmungsmöglichkeiten als auch hinsichtlich ihrer fachlichen Kompetenz von den Betroffenen eher gering eingeschätzt wird (Armanski u.a. 1983). Die technisch-organisatorische Qualifikation der Personalvertreter kann insofern auch eine wichtige Einflußgröße für die Wahrnehmung einer Sekundärkontrolle durch die Betroffenen sein. Da Personalvertreter über ihre verwaltungs- und sozialpolitische Funktion als legitimierte Interessenvertretung bei der PC-Einführung hinaus auch als verwaltungsinterne Helferguppe fungieren, und damit durch die direkte Information und Beratung eine Multiplikatorfunktion ausüben, ist ihre qualifizierte Beteiligung eine zentrale Voraussetzung für eine effiziente und sozialverträgliche Technikimplementation.

3. Qualifikationsbedarf der Personalvertreter

3.1 Fragestellung der Vorstudie¹

Zur Unterstützung einer qualifizierten Personalvertretung bei der Einführung neuer Technologien in der öffentlichen Verwaltung soll im Rahmen eines HdA-Projektes ein Konzept zur Information, Beratung und Schulung von Personalvertretern sowie interessierten Betroffenen entwickelt werden. Hierzu wurde im Rahmen einer Vorstudie der Unterstützungsbedarf durch eine erste explorative Befragung von Personalvertretern erfaßt.

Ziel der im folgenden beschriebenen Vorstudie war es, ein differenziertes Bild über den Verlauf und die Auswirkungen bisheriger PC-Einführungen aus der Sicht der Personalvertreter zu erhalten, um erste Empfehlungen zur inhaltlichen Ausrichtung des Unterstützungskonzeptes für diese Zielgruppe geben zu können.

Bei der Entwicklung der einzelnen Fragen gingen wir zunächst von den Überlegungen aus, daß Personalvertreter, um ihrer Aufgabe bei PC-Einführungen

¹ Die Vorstudie, über die hier berichtet wird, wurde mit Mitteln des Otto-Selz-Instituts für Psychologie und Erziehungswissenschaft durchgeführt. Die Erhebung und Auswertung der Daten wurde von M. Lexis und G. Ney übernommen.

gerecht werden zu können, neben rechtlichen und technischen Kenntnissen vor allem auch Problembewußtsein für arbeits- und organisationspsychologische Aspekte sowie Kenntnisse über Gestaltungsmöglichkeiten und ihre Konsequenzen für die Betroffenen bedürfen. Daher interessierten uns neben Aspekten, die die Situation der PC-Einführung und die Beteiligung der Personalvertreter in öffentlichen Verwaltungen betreffen, auch ihre Einschätzung psychologischer Aspekte und Folgen für die Betroffenen und ihr diesbezüglicher Unterstützungsbedarf.

Nach bisherigen Erfahrungen sind der Ablauf und die Auswirkungen der PC-Einführung je nach Tätigkeitsbereich der Mitarbeiter unterschiedlich zu beurteilen. Die Fragen zu diesem Themenbereich mußten folglich zum einen für Unterstützungskräfte (z.B. Schreibkräfte) und zum zweiten für die Mitarbeiter aus den Sachbearbeitungs- und Fachbereichen getrennt erfaßt werden. Weiterhin sind i.a. unterschiedliche Auswirkungen je nach eingesetzter Technik zu erwarten. Da der PC inzwischen die dominierende Automatisierungstechnik im Verwaltungsbereich ist, wurde die Untersuchung auf diese Technik begrenzt.

Im einzelnen interessierten uns folgende Themenbereiche und Fragestellungen:

1. Stand der PC-Einführung.

Zunächst sollte der Einführungsstand in der jeweiligen Verwaltung beschrieben werden: Werden bereits PC eingesetzt, seit wann und für welche Aufgaben? Sind weitere PC-Einführungen geplant? Wieviele Mitarbeiter und mit welchen Tätigkeiten arbeiten inzwischen mit PC?

2. Ablauf der PC-Einführung und Beteiligung der Personalvertretung.

Das Informationsverhalten der Dienststelle hat bedeutenden Einfluß auf die Mitwirkungsmöglichkeiten der Personalvertreter: Von wem erfahren Personalvertreter zuerst von geplanten Einführungsvorhaben? Wann und in welcher Form offiziell von der Dienststelle? Sind diese Informationen ausreichend, werden weitere Informationsquellen hinzugezogen? Weiterhin gingen wir von der These aus, daß sowohl der Abschluß bzw. das Vorhandensein einer entsprechenden Dienstvereinbarung als auch die Formen der Beteiligung (z.B. in Projektteams) wichtige Einflußgrößen für die objektiven und subjektiven Kontrollmöglichkeiten sowie für die Zufriedenheit mit der praktizierten Beteiligung sind. Hinsichtlich des Unterstützungsbedarfs und vor allem des Problem-

bewußtseins der Personalvertreter war von zentralem Interesse, welche Fragen mit der Dienststelle diskutiert wurden. Beschränkt sich die Diskussion auf greifbare, zumeist personalvertretungsrechtlich vorgegebene Themenbereiche, oder werden z.B. auch gesellschaftspolitische und vor allem organisationsumfassende, über den einzelnen PC-Arbeitsplatz hinausgehende Fragen erörtert?

3. PC-Einführungsprozeß und Auswirkungen im Unterstützungsbereich und in Sachbearbeitungs-/Fachbereichen.

Die unterschiedlichen Vorgehensweisen und Technikfolgen in den Bereichen wurden anhand identischer Fragen getrennt erfaßt. Diese mitarbeiterbezogenen Fragestellungen orientieren sich an Kriterien humaner und persönlichkeitsförderlicher Gestaltung der Einführung und der Arbeit mit PC (Ulich 1980). Zu diesen Themenbereichen liegen bereits einzelne Untersuchungen vor, in denen die betroffenen Mitarbeiter selbst befragt werden (z.B. Armanski u.a. 1983, Dieckhoff & Roth 1983, Töpfer u.a. 1987). Diesbezüglich war von Interesse, ob die von uns befragten Personalvertreter zu ähnlichen Einschätzungen wie Betroffene selbst kommen. Im einzelnen sind folgende Problembereiche für eine sozialverträgliche Einführung und Gestaltung relevant:

(1) PC-Einführungsprozeß: Wie werden die betroffenen Mitarbeiter mit der PC-Einführung vertraut gemacht? Wie und wann werden sie informiert, beteiligt und geschult? Waren diese Vorbereitungsmaßnahmen ausreichend?

(2) Auswirkungen und Probleme: Welche Veränderungen und Probleme sind für die betroffenen Mitarbeiter eingetreten? Welche eher technischen und ergonomischen Probleme traten auf (z.B. Bildschirmflimmern)? Welche tätigkeitsbezogenen Veränderungen hat die PC-Einführung gebracht (z.B. Anteil an Routinetätigkeiten, an Kooperationsmöglichkeiten)? Welche Probleme hatten die Mitarbeiter mit der neuen Tätigkeit (z.B. Monotonie, Leistungskontrolle)?

4. Inhaltliche Auseinandersetzung mit der PC-Einführung.

Neben diesen mitarbeiterorientierten Fragestellungen ist es wichtig zu erfassen, ob und welche Probleme der Mitarbeiter die Personalvertreter selbst bei PC-Einführungen thematisieren und mit welchen Fragen Mitarbeiter an Personalvertreter herantreten:

(1) Themen der Personalvertretung: Mit welchen Fragen und Problemen befassen sich Personalvertreter bei der PC-Einführung, mit rechtlichen Fragen (z.B. Eingruppierung, Datenschutz), mit technischen und ergonomischen Fragen (z.B. Wartung der PC, technische Leistungskontrolle) oder auch mit arbeitsorganisatorischen Fragen bezogen auf den einzelnen Arbeitsplatz (z.B. Arbeitsbelastung und -bewertung) sowie bezogen auf die Abteilung/Behörde (z.B. Arbeitsablauf- und Schnittstellengestaltung)?

(2) Informationsbedarf der Personalvertreter: Treten die betroffenen Mitarbeiter an Personalvertreter mit konkreten Fragen heran und mit welchen? Bei welchen Themen bestand für die Personalvertreter der größte Informationsbedarf? Für welche Problemfelder hätte ein größerer Handlungsbedarf bestanden? Welche Aspekte hätten bei der PC-Einführung stärker berücksichtigt werden sollen?

5. Aufgaben und Kenntnisse der Personalvertreter.

Schließlich sind neben allgemeinen Angaben zur Person und verwaltungs-internen Funktion vor allem eigene Kenntnisse der Personalvertreter bedeutsam. Haben die befragten Personalvertreter selbst schon mit neuen Techniken gearbeitet und an einschlägigen Schulungsmaßnahmen teilgenommen?

3.2 Durchführung der Erhebung

Die schriftliche Befragung der Personalvertreter erstreckte sich von der ersten Fragebogen-Versendung im Dezember 1987 bis zum Abschluß des Rücklaufs im Juni 1988. Der Fragebogen wurde aus den Ergebnissen zweier Gruppendiskussionen mit Personalvertretern entwickelt und durch relevant erachtete Aspekte einschlägiger Forschungsarbeiten zusätzlich ergänzt. Der Pretest in Form von Einzelinterviews führte zu letzten geringfügigen Korrekturen.

Der endgültige Fragebogen umfaßt 22 Fragenkomplexe mit insgesamt ca. 300 Variablen und ist weitgehend standardisiert. Die Antwortmöglichkeiten bestehen überwiegend aus vorgegebenen Alternativantworten und Ratings. Insgesamt wurden 1072 Fragebogen verschickt. Der überwiegende Teil (822) ging direkt an Personalvertreter, die in Gewerkschaften des DBB (Deutschen Beamtenbundes) organisiert sind. Weitere 250 Fragebogen sollten mit Hilfe der ÖTV (Gewerkschaftliche Dienste, Transport und Verkehr) in Personalvertreter-Semi-

naren verteilt werden. Von den zurückgesandten 238 Fragebogen, was einer Rücklaufquote von 22.2 % entspricht, konnten 227 Fragebogen (21.2 %) ausgewertet werden.

Die Zusammensetzung der befragten Personalvertreter und die Struktur der erfaßten Verwaltungen kann der Übersicht im Anhang 1 entnommen werden.

3.3 Darstellung der Ergebnisse

Im folgenden werden aus der Fülle des vorliegenden Datenmaterials lediglich einige zentrale Ergebnisse der Befragung zusammengefaßt. Dabei stehen jene Fragen im Vordergrund, die die Personalvertreter direkt betreffen. Eine umfassende Darstellung und detaillierte Erörterung theoretischer Grundlagen und Ergebnisse findet sich in der gemeinsamen Diplomarbeit von Herrn Mathias Lexis und Herrn Gero Ney (1988).

1. Stand der PC-Einführung.

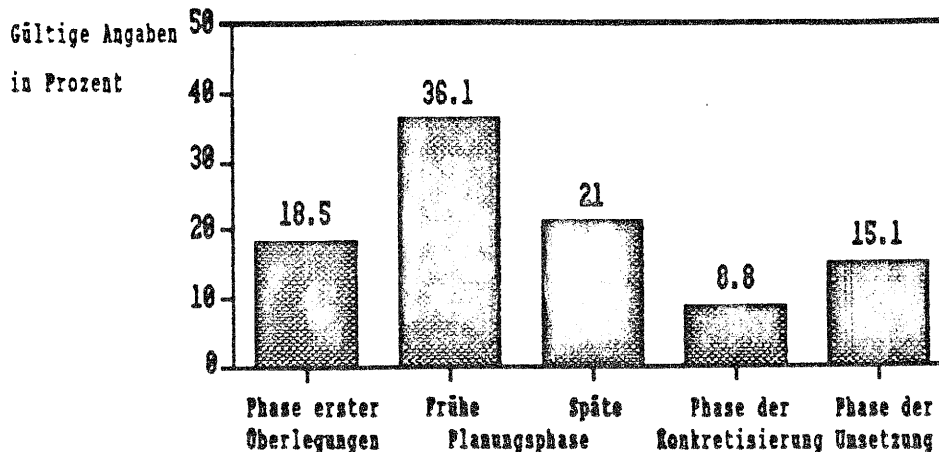
In einem Großteil der erfaßten Verwaltungen werden bereits PC eingesetzt (76%). In etwa 30% dieser Verwaltungen arbeiten lediglich bis zu 10 Mitarbeiter, in ebenso vielen bereits über 100 Mitarbeiter an PC-Arbeitsplätzen. In den übrigen Verwaltungen (ca. 40%) sind es entsprechend zwischen 11 und 100 betroffene Mitarbeiter. Bezeichnend ist, daß der PC in weite Bereiche der Sachbearbeitung und Fachaufgaben vorgedrungen ist (66%). Dagegen sind im Unterstützungsbereich als traditionelle Domäne technischer Rationalisierung 30% der PC eingeführt worden. Gering ist noch die Nutzung der PC bei Führungskräften (knapp 4%).

2. Ablauf der PC-Einführung und Beteiligung der Personalvertretung.

Die PC-Einführung geht zumeist auf Anregungen der Behördenleitung (50%) oder der Fachbereiche (28%) zurück. Während immerhin bei gut 17% der Fälle Mitarbeiter mit Sachbearbeitungs- und Fachaufgaben selbst den Wunsch nach technischen Hilfsmitteln äußern, gehen nur etwa 3% der Anregungen auf Aktivitäten der Unterstützungskräfte zurück. Zuerst hören die Personalvertreter von der Einführung deutlich überwiegend von der Behördenleitung oder dem Fachbereich (insgesamt über 80%) oder aber von eigenen Personalratskollegen

(15%). Wie die Abbildung 1 zeigt, erfolgt die Information in immerhin 75% der Fälle noch in der Planungsphase.

Abbildung 1: Zeitpunkt der Information des Personalrates (N=227)



Allerdings erfolgt die Information über Einzelheiten des Vorhabens erstaunlich häufig ausschließlich mündlich (46%). Entsprechend oft erwarten Personalvertreter ein ausführlicheres bzw. anderes Informationsverhalten (47%), wobei der Wunsch nach einer früheren Information und Beteiligung mit 82% dominiert. Weit über die Hälfte der Personalvertreter (62%) geben sich nicht mit den Informationen der Dienststelle zufrieden, sondern nutzen zusätzliche Informationsquellen. Hier dominieren bei den befragten (fast ausschließlich organisierten) Personalvertretern die Gewerkschaften (63%) und Personalratskollegen (17%). Dabei stehen drei Themenbereiche im Vordergrund: Allgemeine Informationen (41%), Ergonomie (19%) und Personaleinsparungen (10%). (Unter der Kategorie 'allgemeinen Informationsbedarf' wurden alle übergreifenden Fragen, wie z.B. Zukunftsperspektiven und gesellschaftliche Folgewirkungen, aber auch konkrete Informationen, die das Gesamtkonzept der Technikeinführung betreffen, zusammengefaßt.) Zu konkreten Einzelaspekten wie z.B. Eingruppierung, Leistungskontrolle und auch zur Dienstvereinbarung wurden selten weitere Informationen herangezogen. Dies erscheint vor dem Hintergrund, daß lediglich in 37% der Verwaltungen eine Dienstvereinbarung bestand, in immerhin 23% eine solche in Vorbereitung, bei 30% keine Dienstvereinbarung besteht und in 8% der Fälle sogar gescheitert war, als ein bemerkenswertes Ergebnis.

Die Personalvertreter bejahen überwiegend, an der Einführung beteiligt worden zu sein (58%), oder geben zumindest eine teilweise Beteiligung an (31%). Immerhin 11% der Personalvertreter antworten, nicht beteiligt worden zu sein. Aufschlußreich ist hierzu auch die Feststellung, daß die befragten Personalvertreter nach ihren eigenen Angaben in den Projektteams im engeren Sinne nicht vertreten waren, und anschließend auf die offene Frage, wie die Beteiligung des Personalrats konkret erfolgte, fast die Hälfte der Personalvertreter keine Antwort gab. Von den übrigen Personalvertretern gaben 47% Diskussionen und Gespräche als Beteiligungsform an, 41% war der Meinung, daß eine Beteiligung ansonsten nicht erfolgte und lediglich 12% gaben an, daß sie durch Teilnahme an Projektgruppen beteiligt wurden. Hier liegen offenkundig Unterschiede im Beteiligungsbegriff vor, da dieser eher im allgemeinen Sprachgebrauch und nicht im Personalvertretungsrecht zu finden ist. Teilweise wird bereits von Beteiligung gesprochen, wenn z.B. die Zustimmung des Personalrats zu bestimmten Maßnahmen eingeholt wird.

Die Tabelle 1 gibt einen Überblick über die mit der Behördenleitung diskutierten Fragen.

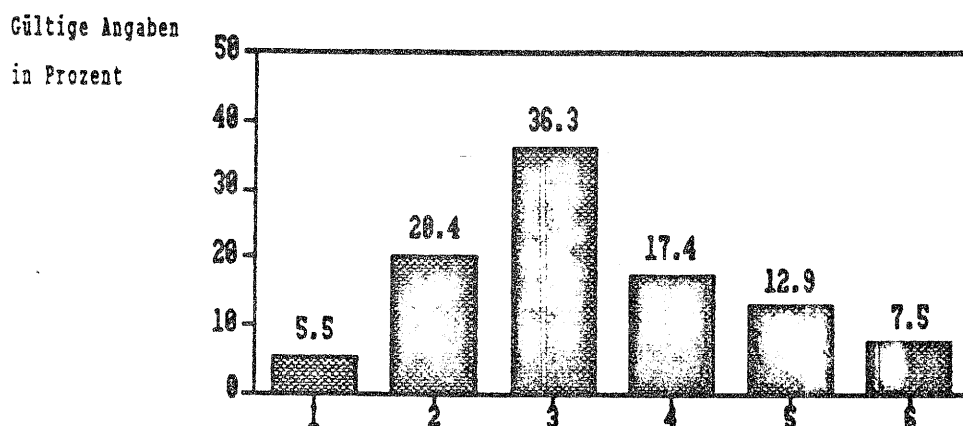
Tabelle 1: Fragen, die mit der Behördenleitung diskutiert wurden

Diskussionsthemen	absolut	%
Arbeitsplatzgestaltung	68	29.8
Personaleinsparungen	40	17.5
Leistungskontrolle	27	11.8
Datenschutz	26	11.4
Anwendungsmöglichkeiten	17	7.5
Schulung	17	7.5
Eingruppierung	12	5.3
Fachfragen	11	4.8
Dienstvereinbarung	8	3.5
Akzeptanzproblematik	2	0.9
Summe	228	100.0

Hier zeigt sich deutlich, daß insbesondere jene Fragen diskutiert werden, die gleichfalls im Bundespersonalvertretungsgesetz geregelt sind. An erster Stelle steht die ergonomische Arbeitsplatzgestaltung, wozu größtenteils auch im Sinne des Gesetzes gesicherte arbeitswissenschaftliche Erkenntnisse (z.B. DIN-Normen) vorliegen. Die allgemeinen Aspekte, zu denen Personalvertreter sich - wie oben angeführt - zusätzliche Informationen beschaffen, werden offenbar nicht angesprochen. Ebenso werden Fragen der Arbeitsinhalte und Qualifikation nicht als Diskussionsgegenstand angegeben.

Die Zufriedenheit der Personalvertreter mit ihrer Beteiligung gibt die Abbildung 2 wieder.

Abbildung 2: Zufriedenheit der Personalvertreter mit der Beteiligung
(N=227)



Hierbei zeigten sich positive Zusammenhänge sowohl zwischen dem Zeitpunkt der Information und der Zufriedenheit mit der Beteiligung als auch zwischen dem Abschluß einer Dienstvereinbarung und der Zufriedenheit mit der Beteiligung. Dieses Ergebnis spricht für die kontrolltheoretische Perspektive - hier auf die Personalvertreter selbst bezogen.

3. PC-Einführungsprozeß und Auswirkungen im Unterstützungsbereich und in Sachbearbeitungs- und Fachbereichen.

Die Ergebnisse der mitarbeiterbezogenen Fragen sind hier stark gekürzt und zusammenfassend dargestellt.

(1) Zum PC-Einführungsprozeß: Die Information der Mitarbeiter über anstehende PC-Einführungen erfolgt in beiden Tätigkeitsbereichen am häufigsten in Form von Informationsveranstaltungen, wobei gleichzeitig häufig eine Information durch die Vorgesetzten im Unterstützungsbereich und auf schriftlichem Wege im Sachbearbeitungsbereich erfolgt. Es zeigte sich, daß die Mitarbeiter erst relativ spät informiert werden und ihre Beteiligung in der Planungsphase lediglich sehr selten erfolgt. Insbesondere Unterstützungskräfte werden oft erst in der Phase der Umsetzung von Technikvorhaben unterrichtet (41%), aber auch im Sachbearbeitungsbereich liegt der entsprechende Anteil mit 24% noch recht hoch. Eine Beteiligung erfolgte lediglich in ca. 10% der Fälle. Hingegen erfolgte in über 90% der Fälle zwar eine Schulung der Mitarbeiter, die jedoch das gesamte Spektrum von Grundkursen, Herstellerkursen bis hin zur Arbeitseinweisung am Arbeitsplatz und Selbstlernprogramme abdeckten. Diese Schulungsmaßnahmen wurden dementsprechend auch von den Personalvertretern am häufigsten als verbesserungsbedürftig genannt, gefolgt von früherer Information und Beteiligung in der Planungsphase. Insgesamt sahen lediglich ein Drittel der Personalvertreter die Vorbereitung der Mitarbeiter auf den PC-Einsatz als ausreichend an.

(2) Zu den Auswirkungen und Problemen: Nach Ansicht der Personalvertreter waren eher technische und ergonomische Aspekte der Arbeitsplatz- und Technikgestaltung überwiegend unproblematisch. Festzustellen ist aber, daß trotz erheblicher Fortschritte auf diesem Gebiet, die einzelnen Probleme, wie z.B. Bildschirmflimmern, durchschnittlich in über 70% der Fälle zumindest noch auftraten.

Die Ergebnisse zu den einzelnen Aspekten der Tätigkeitsveränderungen und den Problemen der Mitarbeiter können der Gesamtübersicht im Anhang 2 entnommen werden.

Hinsichtlich der Auswirkungen auf die Tätigkeit kann aufgrund der Analyse der Zusammenhänge z.B. zwischen dem Anteil an unterschiedlichen Einzeltätigkeiten und dem Anteil an anspruchsvolleren Aufgaben sowie der Möglichkeit zur eigenen Arbeitseinteilung und der Eigenverantwortlichkeit festgestellt werden, daß die Ergebnisse die These der Polarisierung der Qualifikationen insbesondere im Sachbearbeitungsbereich stützen. Die Analyseergebnisse zu den Problemzusammenhängen stützen z.B. die These, daß erhöhte

Konzentrationsanforderungen und zunehmender Zeitdruck auch ein entsprechendes Korrelat in den körperlichen Belastungen finden. "Insgesamt scheinen sich die Befürchtungen einer höheren Belastung und Beanspruchung für die Betroffenen zu bestätigen" (Lexis & Ney 1988, S. 144). Dies gilt tendenziell auch für die Diskussion zunehmender sozialer Isolation, der Abnahme der "face-to-face"-Kommunikation infolge der Einführung neuer Technologien. Insgesamt kann abschließend festgestellt werden, daß die Einschätzungen der hier befragten Personalvertreter mit anderen empirischen Untersuchungsergebnissen zu den von Betroffenen geäußerten Veränderungen und Problemen sowie mit theoretischen Thesen aus der Literatur weitgehend übereinstimmen.

4. Inhaltliche Auseinandersetzung mit der PC-Einführung.

Im folgenden werden die Ergebnisse zur inhaltlichen Auseinandersetzung der Personalvertreter mit der PC-Einführung zusammengefaßt. Dabei wird auf die Differenzierung zwischen Unterstützungs- und Sachbearbeitungs-/ Fachbereichen weitestgehend verzichtet.

(1) Zunächst zu den Themen, mit denen Personalvertreter sich allgemein bei der PC-Einführung konfrontiert sehen. Da diese Fragen sehr differenziert waren, aber gleichzeitig in direktem Zusammenhang mit der Gestaltung eines Qualifizierungskonzepts stehen, sind die Tabellen mit den detaillierten Antworten im Anhang 3 zu finden.

Als erstes seien die rechtlichen Themengebiete genannt. Bei ihnen stehen am häufigsten Fragen der eigenen Auskunfts- und Beteiligungsrechte im Vordergrund. Bezogen auf die Auswirkungen für die Mitarbeiter werden rechtliche Aspekte vor allem des Datenschutzes und der Leistungskontrolle genannt, eher selten der Umsetzung, Eingruppierung und Vergütung. Bei der Auseinandersetzung mit technischen und ergonomischen Fragen stehen Aspekte der Arbeitsplatzumgebung an erster Stelle, während Störungen und Wartung der PC die Personalvertreter weniger beschäftigt. Insgesamt findet eine beachtliche Auseinandersetzung mit arbeitsorganisatorischen Fragen statt, wenngleich diese zum einen bezogen auf den einzelnen Arbeitsplatz geführt wird und zum zweiten im Vergleich zu den rechtlichen und technisch-ergonomischen Themenbereichen deutlich geringer ausfällt. Bemerkenswert ist z.B. das Ergebnis, daß angesichts der oben angeführten tendenziellen Bestätigung der

These zunehmender sozialer Isolation dennoch durchschnittlich 90% der Personalvertreter sich nie oder nur selten mit Fragen der Gestaltung der Gruppenarbeit konfrontiert sehen. An erster Stelle bei den arbeitsorganisatorischen Themen steht die Aus- und Weiterbildung.

(2) Zum Informationsbedarf der Personalvertreter: Die Rolle der Personalvertreter als verwaltungsinterne Helfergruppe wird dadurch deutlich, daß in etwa 76% der Fälle Mitarbeiter aus dem Unterstützungsbereich und immerhin noch in etwa 60% der Fälle Sachbearbeiter mit konkreten Fragen an die Personalvertreter herantreten. Einen Überblick über die sechs häufigsten Fragen, die die Personalvertreter angaben, gibt die nachstehende Tabelle 2.

**Tabelle 2: Fragen, mit denen Mitarbeiter
an die Personalvertreter herantraten**

Häufigste Fragen	Unterstützungs- bereich		Sachbearbeitungs- bereich	
Arbeitsplatzgestaltung	42	24.9 %	27	15.0 %
Eingruppierung	32	18.8 %	29	16.2 %
Aus-/Weiterbildung	15	8.9 %	21	11.7 %
Leistungskontrolle	14	8.3 %	13	7.2 %
Datenschutz	8	4.7 %	8	4.4 %
Personaleinsparungen	7	4.1 %	10	5.6 %
Summe	118	69.7 %	108	60.1 %

Vergleichbar sind auch die folgenden Ergebnisse. Die Personalvertreter waren gebeten worden, die 3 wichtigsten Fragen/Probleme zu nennen, bei denen sie die größten Schwierigkeiten/den größten Informationsbedarf hatten (Tabelle 3).

Tabelle 3: Die 3 wichtigsten Fragen/Probleme, bei denen die Personalvertreter die größten Schwierigkeiten/ den größten Informationsbedarf hatten

Wichtigste Fragen	Unterstützungs- bereich		Sachbearbeitungs- bereich	
Arbeitsplatzgestaltung	31	18.5 %	25	13.9 %
Aus-/Weiterbildung	18	10.7 %	21	11.7 %
Eingruppierung	17	10.3 %	13	7.4 %
Datenschutz	17	10.3 %	19	10.6 %
Summe	83	49.8 %	78	43.6 %

Entsprechend erkennen die Personalvertreter in diesen Themenbereichen, wenn auch teilweise mit anderen Akzentsetzungen, den größten Handlungsbedarf (Tabelle 4). Die Personalvertreter nannten hierbei jene Aspekte, die aufgrund ihrer Erfahrungen bei der Einführung von PC stärker berücksichtigt werden sollten. Hier gehen auch Themen ein, die nach Angaben der Personalvertreter mit der Behördenleitung diskutiert wurden (vgl. Tabelle 1).

Tabelle 4: Fragen/Probleme, die bei Technikeinführungen stärker berücksichtigt werden sollten

Fragen/Probleme	Unterstützungs- bereich		Sachbearbeitungs- bereich	
Aus-/Weiterbildung	30	17.8 %	31	17.2 %
Personaleinsparungen	18	10.7 %	19	10.6 %
Einführungsumfang	15	8.9 %	14	7.8 %
Beteiligung	13	7.7 %	20	11.1 %
Arbeitsplatzgestaltung	12	7.1 %	18	10.0 %
Arbeitsablauf	11	6.5 %	8	4.5 %
Summe	99	58.7 %	110	61.2 %

5. Aufgaben und Kenntnisse der Personalvertreter.

Die allgemeinen Angaben zur Person und Funktion wurden bereits in 3.1 zur Struktur der Befragungsteilnehmer angesprochen (s. Anhang 1). Ungefähr die Hälfte der befragten Personalvertreter gab an, Vorkenntnisse über neue Informationstechniken zu besitzen (44%) und an Weiterbildungsmaßnahmen über neue Techniken oder ihre Einführung teilgenommen zu haben (54%). Dabei handelt es sich vor allem um Grundkurse (51%) und Gewerkschafts-seminare (35%). Zudem haben immerhin 42% der Personalvertreter bereits selbst schon mit neuen Techniken, davon 60% mit PC, gearbeitet.

3.4 Zusammenfassende Diskussion

Der PC, so zeigen unsere Befragungsergebnisse, ist inzwischen auch in weite Bereiche der öffentlichen Verwaltung vorgedrungen. Aufgrund der vielfältigen Software findet der PC vor allem im Sachbearbeitungsbereich Anwendung. Damit dringt die Technisierung nunmehr in vormals nicht automatisierbare, sogenannte geistige Tätigkeitsbereiche vor.

Während Personalvertreter nach ihrer eigenen Einschätzung noch relativ früh informiert werden, erfolgt die Mitarbeiterinformation wesentlich später. Eine aktive Mitwirkungsmöglichkeit an der Gestaltung der Einführung und des Einsatzes von PC, die über den gesetzlichen Rahmen hinausgeht und sich z.B. in der Beteiligung in Projektteams manifestiert, wird zumeist weder den Personalvertretern noch den Mitarbeitern eingeräumt. Problematisch ist vor allem auch die Schulungspraxis, die mit Herstellerkursen und Einweisungen am Arbeitsplatz den Anforderungen moderner Computertechnologie nicht gerecht wird.

Die Einschätzung der von uns befragten Personalvertreter zu den Auswirkungen und Problemen an den PC-Arbeitsplätzen bestätigen weitestgehend bisherige Forschungsergebnisse. So z.B. die Polarisierung in den Qualifikationen, die Standardisierung und Reglementierung in den sogenannten dequalifizierten Tätigkeitsbereichen und der Rückgang sozialer Interaktionsmöglichkeiten. Tendenziell belegen damit also die Ergebnisse, daß, wie eingangs angenommen, die Gestaltungsspielräume und Humanisierungschancen bislang in den öffentlichen Verwaltungen kaum genutzt werden. Vielmehr erfolgt eine weitere

Rationalisierung nach tayloristischen Prinzipien, aus der nur wenige als Gewinner hervorgehen. Die Themen der inhaltlichen Auseinandersetzung der Personalvertreter, sei es mit der Dienststelle, sei es mit den Mitarbeitern oder sei es aus eigener Initiative, weisen ebenfalls darauf hin, daß die PC unter Beibehaltung bestehender Strukturen implementiert werden. Ein umfassender organisatorischer Wandel wird anscheinend nicht vollzogen. Z.B. finden Themen wie die Arbeitsablaufgestaltung, Gruppenarbeitskonzepte oder Führungsbeziehungen kaum Beachtung. Die Arbeitsplatzgestaltung und damit der einzelne Arbeitsplatz aber nicht die Gesamtorganisation stehen aus arbeits- und organisationspsychologischer Sicht im Vordergrund der Interessendiskussionen.

4. Anforderungen an ein Qualifizierungskonzept

Abschließend sollen einige Überlegungen zu den Anforderungen an ein Qualifizierungskonzept angeführt werden. Dazu ist es notwendig, sich noch einmal die eingangs erörterten Perspektiven zur Rationalisierung und Humanisierung zu vergegenwärtigen. Die neuen Informations- und Kommunikationstechniken eröffnen Gestaltungsspielräume, durch die eine teilweise Harmonisierung dieser zumeist konfligierenden Ziele möglich scheint. Hierzu ist aber ein aufwendiger Reorganisations- und Organisationsentwicklungsprozeß erforderlich, der bestehende Strukturen grundsätzlich in Frage stellt und damit auch eine neue Organisationsphilosophie verlangt und voraussetzt. Sieht man von einzelnen, zumeist staatlich geförderten Modellprojekten ab, so zeigen bisherige Untersuchungsergebnisse, daß dieser Wandel nicht stattgefunden hat. Hervorzuheben ist bezogen auf die von uns befragten Personalvertreter, daß die sozialen Probleme und Auswirkungen tendenziell zwar gesehen werden, ihre Interpretation bzw. die vermuteten Ursachen jedoch häufig zu kurz greifen. Dies soll im folgenden beispielhaft erläutert werden, da hierbei wesentliche Ansatzpunkte für ein Qualifizierungskonzept aufgezeigt werden können.

Einerseits nennen Personalvertreter als Probleme der Beschäftigten im Unterstützungsbereich sowohl höhere physische Belastungen als auch z.B. höhere Konzentrationsanforderungen und Monotonie der Tätigkeit. Gleichzeitig wird z.B. ein Sinken der Durchsichtigkeit des Arbeitsablaufs und der Möglichkeit zur eigenen Arbeitseinteilung festgestellt. Betrachten wir hierzu

andererseits noch einmal die Themen, mit denen Personalvertreter sich im Zuge der PC-Einführungen auseinandersetzen. Dabei hatten wir bereits festgestellt, daß die Arbeitsplatzgestaltung häufig im Vordergrund steht. Eine ergonomische Arbeitsplatzgestaltung setzt an den physischen Belastungen an, sofern diese z.B. nicht auf die psychischen Belastungsfaktoren und den Kontrollverlust zurückzuführen sind. Weiterhin sei zu diesem Beispiel erwähnt, daß sich Personalvertreter z.B. mit der Schnittstellengestaltung zwischen Schreibdienst und Sachbearbeitung nur in 20% der Fälle auseinandersetzten, ein zumindest für den Unterstützungsbereich wichtiger Aspekt für die Durchsichtigkeit des Arbeitsablaufs.

Als erste zentrale Anforderungen an ein Qualifizierungskonzept können wir daher folgendes festhalten. Aus dem Bereich der Arbeits- und Organisationspsychologie wird es darauf ankommen, Personalvertretern

1. eine ganzheitliche Betrachtung des Arbeitssystems zu vermitteln, d.h. insbesondere auch die Zusammenhänge zwischen den einzelnen Einflußfaktoren und Auswirkungen aufzuzeigen;
2. Gestaltungsprinzipien und -konzepte zu vermitteln, die über ergonomische und auf den einzelnen Arbeitsplatz bezogene Aspekte hinausgehen und das arbeitsorganisatorische und soziale Umfeld berücksichtigen.

Weiterhin kann aufgrund unserer Ergebnisse festgestellt werden, daß bei den Personalvertretern bezogen auf den Einführungsprozeß selbst ein hohes Problembewußtsein besteht. So z.B. nimmt die Diskussion um Personaleinsparungen, Leistungskontrolle und Datenschutz, die Ursache für Mitarbeiterängste sein können, bereits einen breiten Raum ein. Den Anpassungsproblemen an veränderte Tätigkeiten stellen sie die Forderung besserer Aus- und Weiterbildung gegenüber. Zu diesem Bereich wird es erforderlich sein, Personalvertretern

3. differenzierte Schulungskonzepte und -modelle für die Mitarbeiter vorzustellen, die neben erforderlichen Lerninhalten und entsprechender Didaktik auch zeitliche und organisatorische Aspekte für eine Umsetzung enthalten.

Damit wird bereits auf den folgenden Punkt verwiesen, der für die ebenso genannte Forderung einer früheren Information und Beteiligung der Betroffenen sich noch schwieriger gestaltet. Abschließend sei daher als eine wichtige Aufgabe genannt, Personalvertretern

4. Argumentationshilfen für die Durchsetzung sozialer Forderungen zu vermitteln, d.h. vor allem im Hinblick auf den sozialen und letztlich ökonomischen Nutzen einer frühzeitigen und umfassenden Einbeziehung der Betroffenen.

Dies ist ein typisches Problem, mit dem nicht nur Personalvertreter sondern auch Arbeits- und Organisationspsychologen selbst in der Praxis häufig zu kämpfen haben.

Literaturhinweise

- Alemann, U. v. & Schatz, H. (1986): Mensch und Technik. Grundlagen einer sozialverträglichen Technikgestaltung. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Armanski, G. u.a. (1983): Rationalisierung in der öffentlichen Verwaltung. Ursachen, Auswirkungen, Widerstände. Frankfurt a.M., New York: Campus.
- Bungard, W. & Jöns, I. (1988): Neue Kommunikations- und Informationstechniken im Büro- und Verwaltungsbereich als Gegenstand der Arbeits- und Organisationspsychologie. Medienpsychologie. Zeitschrift für Individual- und Massenkommunikation. Heft 1.
- Bungard, W. & Schultz-Gambard, J. (1988): Technikbewertung: Versäumnisse und Möglichkeiten der Psychologie. In W. Bungard & H. Lenk (Hrsg.): Technikbewertung. Philosophische und psychologische Perspektiven. Frankfurt a.M.: Suhrkamp, S. 157 - 182.
- Dieckhoff, J. & Roth, V. (1983): Soziale Folgen des zunehmenden Einsatzes der Datentechnik bei Bürotätigkeiten in Hessen. Marburg: Institut für Sozialwissenschaftliche Forschung.
- Friedrich, J. u.a. (1985): Computereinsatz: Auswirkungen auf die Arbeit. In L. Zimmermann (Hrsg.): Humane Arbeit - Leitfaden für Arbeitnehmer, Bd. 3, Reinbek bei Hamburg: rororo, S. 13 - 273.
- Karcher, H. B. (1984): Büro der Zukunft. Dominanz der Mikros und Multifunktions-Endgeräte. Office Management, 32, S. 882 - 887.
- Lexis, M. & Ney, G. (1988): Die Einführung neuer Techniken in der öffentlichen Verwaltung. Eine deskriptive Studie zu Erfahrungen von Personalvertretern. Diplomarbeit. Vorgelegt bei Prof. Dr. Walter Bungard, Lehrstuhl Psychologie I, Universität Mannheim.
- Töpfer, A. u.a. (1987): Der Einführungsprozeß neuer Techniken der Bürokommunikation. Personalwirtschaft, S. 103 - 108.
- Ulich, E. (1980): Psychologische Aspekte der Arbeit mit elektronischen Datenverarbeitungssystemen. Schweizerische Technische Zeitschrift, 75, S. 66 - 68.

Anhang 1

Zusammensetzung der befragten Personalvertreter und Struktur der erfaßten Verwaltungen

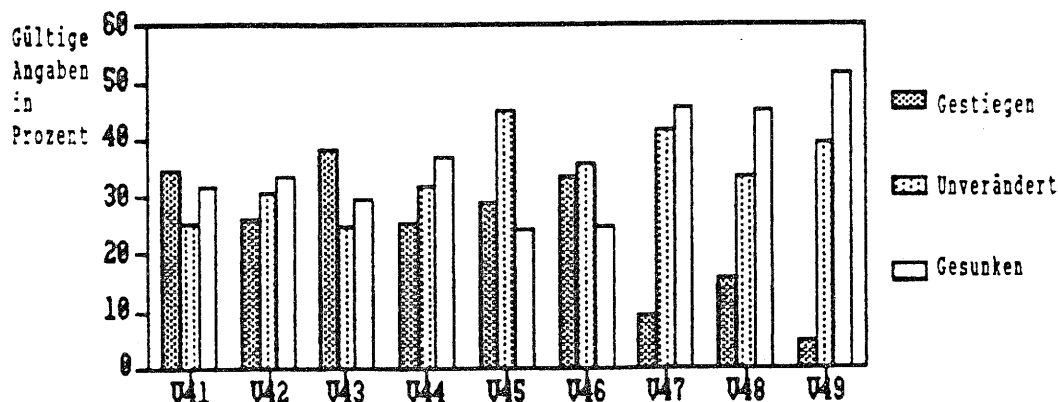
Zusammensetzung der Personalvertreter	absolut	%
Zugehörigkeit zum Gewerkschaftsverband		
DBB	176	83.8
ÖTV	32	15.2
DAG	1	0.5
Keine	1	0.5
Zugehörigkeit zum Personalrat		
Örtlicher Personalrat	172	78.2
Bezirkspersonalrat	25	11.4
Hauptpersonalrat	23	10.4
Freistellung als Personalvertreter		
Ja	70	32.6
Teilweise	46	21.4
Nein	99	46.0
Dauer der Zugehörigkeit		
Weniger als 3 Jahre	31	14.3
3 bis 8 Jahre	82	37.8
Mehr als 8 Jahre	104	47.9
Zuständigkeit im Personalrat		
Vorsitz	55	36.4
Rechtliche Fragen	40	26.5
Allgemeines	31	20.5
EDV Fragen	25	16.6
Art der Tätigkeit (ggf. vor der Freistellung)		
Sachbearbeiter	92	42.6
Führungskraft	59	27.3
Fachkraft	56	25.9
Unterstützungskraft	9	4.2
Geschlecht		
Männlich	187	87.8
Weiblich	26	12.2
Alter		
Bis 25 Jahre	0	0.0
25 - 35 Jahre	32	14.9
36 - 45 Jahre	97	45.1
46 - 55 Jahre	63	29.3
Älter als 55 Jahre	23	10.7

Verwaltungsstruktur	absolut	%
Größe der Dienststelle		
Bis 50 Beschäftigte	9	4.2
51 - 200 Beschäftigte	33	15.3
201 - 500 Beschäftigte	42	19.5
Über 500 Beschäftigte	132	61.0
Verwaltungsebene		
Bundesverwaltung	122	55.7
Landesverwaltung	35	16.0
Kommunalverwaltung	62	28.3
Bundesland		
Nordrhein-Westfalen	79	46.5
Bayern	24	14.1
Baden-Württemberg	14	8.2
Hessen	14	8.2
Niedersachsen	13	7.7
Rheinland-Pfalz	8	4.7
Berlin	6	3.5
Schleswig-Holstein	6	3.5
Bremen	2	1.2
Hamburg	2	1.2
Saarland	2	1.2

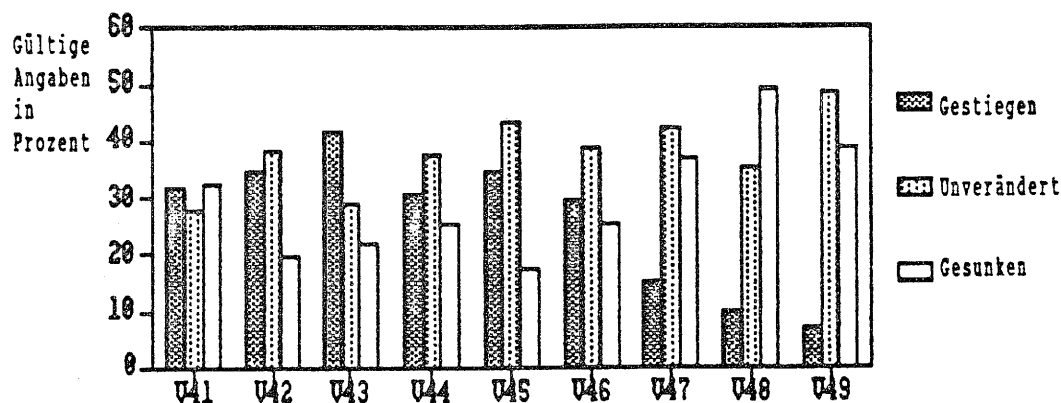
Anhang 2

Gesamtübersicht 1: Auswirkungen der PC-Einführung auf die Tätigkeit

Unterstützungsbereich



Sachbearbeitungsbereich

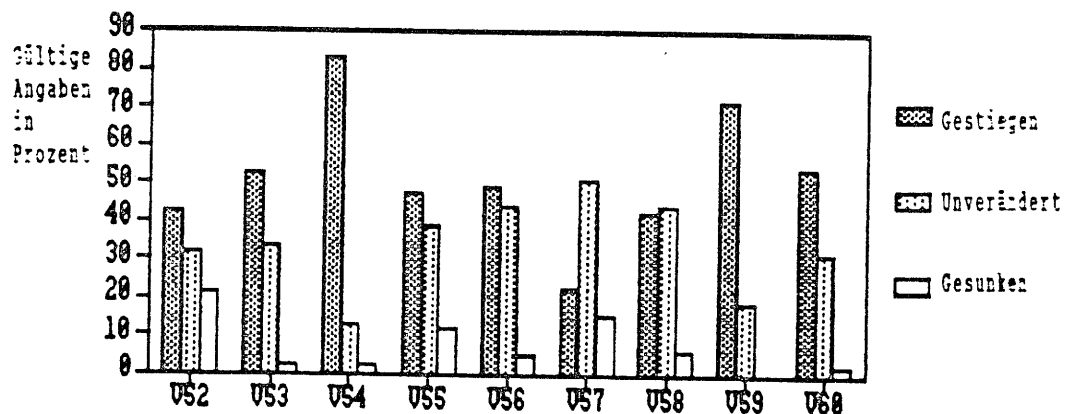


Bezeichnung der Variablen:

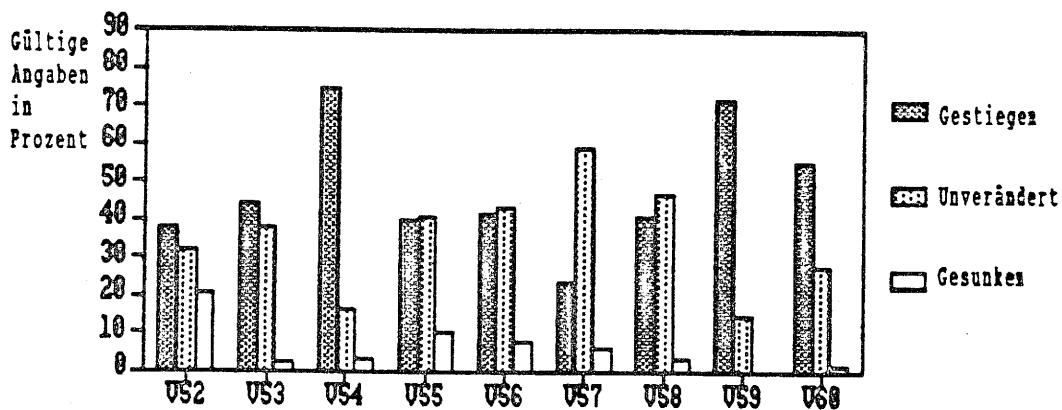
- V41 - Anteil an Routinetätigkeiten
- V42 - Anteil an unterschiedlichen Einzeltätigkeiten
- V43 - Anteil an anspruchsvolleren Aufgaben
- V44 - Möglichkeit zur eigenen Arbeitseinteilung
- V45 - Eigenverantwortlichkeit für die Aufgabenerfüllung
- V46 - Durchsichtigkeit des Arbeitsablaufes
- V47 - Möglichkeiten zur Zusammenarbeit mit Kollegen
- V48 - Möglichkeiten zum Arbeitsplatztausch mit Kollegen
- V49 - Kontaktmöglichkeiten

Gesamtübersicht 2: Probleme der Betroffenen mit der neuen Tätigkeit

Unterstützungsbereich



Sachbearbeitungsbereich



Bezeichnung der Variablen:

- V52 - Monotonie der Tätigkeit
- V53 - Körperliche Belastung
- V54 - Konzentrationsanforderungen
- V55 - Zeitdruck
- V56 - Arbeitsmenge/Arbeitsumfang
- V57 - Unregelmäßiger Arbeitsanfall
- V58 - Leistungskontrolle
- V59 - Anpassung an veränderte Anforderungen durch die PC-Arbeit
- V60 - Anpassung an veränderte Anforderungen durch die Übertragung neuer Aufgaben

Anhang 3

Themen und Fragen, mit denen Personalvertreter konfrontiert waren

Rechtliche Fragen		Nie	Eher selten	Eher häufig	Häufig
Auskunfts-/ Info-Rechte	U:	28 21.7 %	47 36.4 %	37 28.7 %	27 20.9 %
	S:	44 26.5 %	65 39.2 %	43 25.9 %	14 8.4 %
Beteiligungs- rechte	U:	23 17.8 %	42 32.6 %	37 28.7 %	27 20.9 %
	S:	34 20.4 %	58 34.7 %	47 28.1 %	28 16.8 %
Umsetzung	U:	43 33.1 %	62 47.7 %	18 13.8 %	7 5.4 %
	S:	68 41.0 %	70 42.2 %	21 12.7 %	7 4.2 %
Eingrup- pierung	U:	38 29.2 %	58 44.6 %	28 21.5 %	6 4.6 %
	S:	73 44.0 %	53 31.9 %	32 19.3 %	8 4.8 %
Vergütung	U:	46 20.3 %	51 39.5 %	25 19.4 %	7 5.4 %
	S:	71 42.8 %	58 34.9 %	28 16.9 %	9 5.4 %
Datenschutz	U:	37 28.7 %	47 36.4 %	28 21.7 %	17 13.2 %
	S:	57 34.3 %	54 32.5 %	32 19.3 %	23 13.9 %
Leistungs- kontrolle	U:	24 18.3 %	54 41.2 %	36 27.5 %	17 13.0 %
	S:	46 27.9 %	55 33.3 %	36 21.8 %	28 17.0 %

(U = Unterstützungsbereich, S = Sachbearbeitungsbereich)

Technische und ergonomische Fragen		Nie	Eher selten	Eher häufig	Häufig
Hardware	U:	42 32.3 %	59 45.4 %	20 15.4 %	9 6.9 %
	S:	56 34.6 %	63 38.9 %	28 17.3 %	15 9.3 %
Software	U:	42 32.1 %	48 36.6 %	30 22.9 %	11 8.4 %
	S:	60 37.0 %	47 29.0 %	35 21.6 %	20 12.3 %
Mobiliar	U:	23 17.6 %	37 28.2 %	47 35.9 %	24 18.3 %
	S:	40 24.2 %	54 32.7 %	55 33.3 %	16 9.7 %
Arbeitsplatz- umgebung	U:	15 11.4 %	48 36.4 %	46 34.8 %	23 17.4 %
	S:	31 18.8 %	63 38.2 %	55 33.3 %	16 9.7 %
Störung/ Wartung PC	U:	62 47.7 %	50 38.5 %	14 10.8 %	4 3.1 %
	S:	81 49.7 %	59 36.2 %	21 12.9 %	2 1.2 %
Datenschutz	U:	42 32.3 %	48 36.9 %	26 20.0 %	14 10.8 %
	S:	56 34.4 %	50 30.7 %	38 23.3 %	19 11.7 %
Leistungs- kontrolle	U:	33 25.0 %	54 40.9 %	26 19.7 %	19 14.4 %
	S:	48 29.4 %	55 33.7 %	34 20.9 %	26 16.0 %

(U = Unterstützungsbereich, S = Sachbearbeitungsbereich)

Arbeitsorganisatorische Fragen					
bezogen auf den					
einzelnen Arbeitsplatz		Nie	Eher selten	Eher häufig	Häufig
Arbeitsanalyse/ -bewertung	U:	34 26.0 %	56 42.7 %	35 26.7 %	6 4.6 %
	S:	56 35.2 %	62 39.0 %	34 21.4 %	7 4.4 %
Arbeits- inhalt	U:	26 19.7 %	51 38.6 %	43 32.6 %	12 9.1 %
	S:	40 24.7 %	67 42.4 %	40 24.7 %	15 9.3 %
Arbeits- belastung	U:	22 16.8 %	51 38.9 %	49 37.4 %	9 6.9 %
	S:	31 19.3 %	68 42.2 %	54 33.5 %	8 5.0 %

(U = Unterstützungsbereich, S = Sachbearbeitungsbereich)

Arbeitsorganisatorische Fragen bezogen auf die Abteilung/Behörde		Nie	Eher selten	Eher häufig	Häufig
Organisations- analyse	U:	51 38.9 %	56 42.7 %	15 11.5 %	9 6.9 %
	S:	70 44.0 %	66 41.5 %	19 11.9 %	4 2.5 %
Arbeitsablauf- gestaltung	U:	32 24.2 %	62 47.0 %	31 23.5 %	7 5.3 %
	S:	44 27.2 %	76 46.9 %	34 21.0 %	8 4.9 %
Schnittstellen- gestaltung	U:	52 40.3 %	51 39.5 %	19 14.7 %	7 5.4 %
	S:	81 50.6 %	47 29.4 %	29 18.1 %	3 1.9 %
Gestaltung von Gruppenarbeit	U:	73 56.6 %	40 31.0 %	11 8.5 %	5 3.9 %
	S:	95 59.7 %	50 31.4 %	10 6.3 %	4 2.5 %
Beziehung zum Vorgesetzten	U:	42 31.8 %	68 51.5 %	14 10.6 %	8 6.1 %
	S:	59 36.6 %	69 42.9 %	23 14.3 %	10 6.2 %
Gruppen- beziehung	U:	37 28.0 %	52 39.4 %	32 24.2 %	11 8.3 %
	S:	51 31.5 %	71 43.8 %	33 20.4 %	7 4.3 %
Personal- auswahl	U:	17 12.9 %	76 57.6 %	31 23.5 %	8 6.1 %
	S:	38 23.6 %	74 46.0 %	36 22.4 %	13 8.1 %
Aus-/Weiter- bildung	U:	15 11.5 %	43 32.8 %	46 35.1 %	27 20.6 %
	S:	27 16.7 %	42 25.9 %	71 43.8 %	22 13.6 %

(U = Unterstützungsbereich, S = Sachbearbeitungsbereich)